



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

**PERSEPSI PELAJAR TERHADAP GURU KAUNSELING DARI
PERSPEKTIF PELBAGAI BUDAYA**

AZLIZAMANI BIN ZUBIR @ SALIM

FPP 2002 22

**PERSEPSI PELAJAR TERHADAP GURU KAUNSELING DARI PERSPEKTIF
PELBAGAI BUDAYA**

Oleh

AZLIZAMANI BIN ZUBIR@ SALIM

**Tesis Ini Dikemukakan Kepada Sekolah Pengajian Siswazah,Universiti
Putra Malaysia, Sebagai Memenuhi Keperluan Untuk Ijazah Master Sains**

Oktober 2002



Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan bagi ijazah Master Sains

**PERSEPSI PELAJAR TERHADAP GURU KAUNSELING DARI PERSPEKTIF
PELBAGAI BUDAYA**

Oleh

AZLIZAMANI SALIM @ ZUBIR

Oktober 2002

Pengerusi: Mohd Yusoff bin Haji Ahmad, M.Sc

Fakulti: Pengajian Pendidikan

Kajian ini menganalisa persepsi pelajar tentang hubungan antara budaya guru kaunseling dengan faktor-faktor membantu, dan tahap keyakinan, keselesaan dan kepercayaan terhadap guru kaunseling. Definisi budaya yang lebih luas diaplikasikan dalam kajian ini, dengan mengambilkira pembolehubah demografik, status dan etnografik. Faktor-faktor membantu termasuklah keberkesanan guru kaunseling, cara mereka menolong, kecekapan, tahap kesediaan untuk menolong, sifat memahami, kerajinan dan keikhlasan. Seramai 242 orang pelajar dari tiga buah sekolah, iaitu SM Sri Serdang, SM Sri Kembangan, dan SM Seksyen 18 Shah Alam, telah diminta berkongsi persepsi mereka di dalam kajian deskriptif ini, menggunakan borang soal-selidik. Statistik deskriptif dianalisa dan

hasil kajian menunjukkan persepsi adalah relevan dengan objektif kajian. Pembolehubah yang digunapakai dalam definisi budaya dilihat mempunyai kaitan dengan faktor membantu dan juga tahap keyakinan, keselesaan serta kepercayaan pelajar terhadap guru kaunseling.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in
fulfillment of the requirement for the degree of Master of Science

**PERCEPTIONS BY STUDENTS OF SCHOOL COUNSELORS FROM THE
MULTICULTURAL PERSPECTIVE**

By

AZLIZAMANI SALIM@ ZUBIR

October 2002

Chairman: Mohd Yusoff bin Hj. Ahmad, M.Sc

Faculty: Educational Studies

This study analyzed perceptions by students, on the relationship between the cultures of school counselors and the helping factors, and their level of confidence, comfort and trust of their counselors. A broad definition of culture was applied in the study, taking into account the demographic, status and ethnographic variables. The helping factors included the effectiveness of the counselors, their methods of helping, competencies, the counselors' readiness in helping, understanding, diligence and their candidness.

242 students from three schools, namely SM Sri Serdang, SM Sri Kembangan and SM Seksyen 18 Shah Alam, were asked to share their perceptions in this descriptive research, by using questionnaires. Descriptive statistics were analyzed and the findings of the study suggested that the perceptions are relevant to the objectives of the study. The variables that were included in the broad definition of culture were perceived as being related to the helping factors and to their level of confidence, comfort and trust of their counselors.

PENGHARGAAN

Saya bersyukur kehadiran Ilahi kerana dengan izin-Nya dan dengan petunjuk-Nya, saya telah dapat menyiapkan tesis ini bagi memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah Master Sains (Bimbingan dan Kaunseling). Walaupun tempoh kerja untuk menyiapkan tesis ini agak panjang iaitu dua tahun lebih, saya masih bersyukur kerana telah dapat mempelajari dan melalui pengalaman pertama dalam membuat tesis.

Tidak lupa saya huluskan berbanyak terima kasih kepada Tuan Mohd. Yusoff bin Hj Ahmad. Jasa beliau mendidik dan mengawasi saya sepanjang tempoh tersebut amat saya hargai. Saya akui bahawa beliau seorang yang sangat sabar dan bertimbang rasa apabila memberikan sokongan dan nasihat kepada saya. Justeru, sekali lagi saya ucapkan berbanyak penghargaan. Semoga Rabbulalamin sentiasa memberi inayah-Nya kepada beliau.

Tidak ketinggalan berbanyak penghargaan kepada Tuan Haji Ali bin Sheikh Yaacob dan Prof Madya Dr. Sidek bin Mohd. Noah atas sokongan mereka yang tidak berbelah bagi kepada saya. Demikian jua kepada pihak Kementerian Pendidikan Malaysia dan Jabatan Pendidikan Negeri Selangor kerana mudah memberikan kerjasama kepada saya untuk berurusan dengan mereka.

Akhir sekali tapi penuh bermakna saya memohon maaf dan ampun kepada ibunda tercinta, Asma binti Hassan , atas beberapa kelemahan yang timbul, khususnya tempoh masa untuk menyiapkan tesis ini. Mudah-mudahan kelemahan tersebut tidak akan berulang lagi pada masa akan datang, insyaAllah. Semoga Allah membalas jasa ibunda dengan ganjaran syurga. Amin.

Saya mengesahkan bahawa Jawatankuasa Pemeriksa bagi Azlizamani Salim@Zubir telah mengadakan pemeriksaan akhir pada 21hb Oktober 2002 untuk menilai tesis Master Sains beliau yang bertajuk "Persepsi Pelajar Terhadap Guru Kaunseling dari Perspektif Pelbagai Budaya" mengikut Akta Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1980 dan Peraturan-peraturan Universiti Pertanian Malaysia (Ijazah Lanjutan) 1981. Jawatankuasa Pemeriksa memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahkan ijazah yang tersebut. Anggota Jawatankuasa Pemeriksa adalah seperti berikut:

Halimatun Halaliah Mokhtar, Ph.D.

Fakulti Pengajian Pendidikan,
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Mohamad Yusoff Ahmad, MSc.

Fakulti Pengajian Pendidikan,
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Sidek Mohd Noah, Ph.D.

Profesor Madya,
Fakulti Pengajian Pendidikan,
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Ali Sheikh Yaacob, Msc.

Fakulti Pengajian Pendidikan,
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)



SHAMSHER MOHAMAD RAMADILI, Ph.D.

Profesor/Timbalan Dekan
Sekolah Pengajian siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 21 NOV 2002

Tesis ini telah diserahkan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi keperluan ijazah Master Sains. Anggota Jawatankuasa Penyelia adalah seperti berikut:

Mohamad Yusoff Ahmad, M.Sc.

Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Sidek Mohd Noah, Ph.D.

Profesor Madya,
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Ali Sheikh Yaacob, M.Sc.

Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)



.....
AINI IDERIS, Ph.D.

Profesor/Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 9 JAN 2003

PENGAKUAN

Saya mengaku bahawa tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli melainkan petikan dan sedutan yang telah diberi penghargaan dalam tesis ini. Saya juga mengaku bahawa tesis ini tidak dimajukan untuk ijazah-ijazah lain di Universiti Putra Malaysia.


.....
AZLIZAMANI SALIM@ZUBIR

Tarikh: 19/11/2002

ISI KANDUNGAN

	Halaman
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iv
PENGHARGAAN.....	v
PENGESAHAN.....	vii
PENGAKUAN.....	x
SENARAI JADUAL.....	xiv
SENARAI RAJAH	xvi
SINGKATAN PERKATAAN.....	xvii

BAB

I	PENGENALAN	1
	Latar belakang kajian	1
	Pendekatan Teori	6
	Pernyataan Masalah	8
	Tujuan Kajian	9
	Persoalan Kajian	11
	Kepentingan Kajian	12
	Definisi Pembolehubah Dalam Kajian	15
	Persepsi	15
	Pelbagai Budaya	15
	Berkesan	16
	Cara atau Kaedah	16
	Selesa	17
	Yakin	17
	Percaya	18
	Memahami	18
	Cekap	19
	Rajin	19
	Ikhlas	19
	Bersedia	20
	Guru	20
	Kaunseling	21

II	SOROTAN LITERATUR	22
	Pengenalan	22
	Kajian Tentang Pandangan Hidup	22
	Kajian Tentang Pelbagai Kebudayaan	24
	Persepsi Pelajar Terhadap Kepentingan Faktor Agama,Umur, Jantina, Bangsa dan Status	
	Perkahwinan Guru Kaunseling	27
	Persepsi Awal Terhadap Kaunselor Daripada Segi Ras dan Loghat Pertuturan Kaunselor	29
	Persepsi Terhadap Kredibiliti dan Kecekapan Silang Budaya Pembimbing	31
	Rumusan	34
III	METODOLOGI	36
	Pengenalan	36
	Reka Bentuk Kajian	36
	Tempat Kajian	37
	Subjek kajian	38
	Instrumentasi	39
	Kajian Rintis	40
	Proses Mengumpul Data	41
	Penganalisan Data Statistik	42
	Batasan Kajian	43
	Rumusan	44
IV	HASIL KAJIAN	45
	Latar Belakang Responden	45
	Keputusan Kajian	50
	Rumusan	70
V	PERBINCANGAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN	72
	Perbincangan	72
	Implikasi dan Cadangan	91
	Implikasi dan Cadangan Terhadap Latihan	92
	Implikasi dan Cadangan Kepada Pengamal Kaunseling	95
	Implikasi dan Cadangan Kepada Penyelidik	97
	Implikasi dan Cadangan Kepada Pembuat	

Dasar	99
Implikasi dan Cadangan Kepada Warga Sekolah	101
Rumusan	102
RUJUKAN	103
LAMPIRAN	105
A Borang soal selidik	110
B Surat Kebenaran Menjalankan Kajian	117
BUTIRAN PERIBADI	120

SENARAI JADUAL

Jadual	Halaman
4.1 Latar belakang responden.....	47
4.2 Faktor keberkesanan khidmat bantuan guru kaunseling.....	51
4.3 Ukuran kecenderungan memusat dan ukuran serakan faktor keberkesanan khidmat guru kaunseling.....	51
4.4 Faktor cara bantuan guru kaunseling.....	53
4.5 Ukuran kecenderungan memusat dan ukuran serakan faktor cara bantuan guru kaunseling.....	53
4.6 Faktor keselesaan berjumpa dengan guru kaunseling.....	55
4.7 Ukuran kecenderungan memusat dan ukuran serakan faktor keselesaan berjumpa guru kaunseling.....	55
4.8 Faktor keyakinan terhadap guru kaunseling.....	57
4.9 Ukuran kecenderungan memusat dan ukuran serakan faktor keyakinan terhadap guru kaunseling.....	57
4.10 Faktor sikap memahami guru kaunseling.....	59
4.11 Ukuran kecenderungan memusat dan ukuran serakan faktor sikap memahami guru kaunseling.....	59
4.12 Faktor kepercayaan terhadap guru kaunseling.....	61
4.13 Ukuran kecenderungan memusat dan ukuran serakan faktor kepercayaan terhadap guru kaunseling.....	61
4.14 Faktor kecekapan guru kaunseling.....	63
4.15 Ukuran kecenderungan memusat dan ukuran serakan faktor kecekapan guru kaunseling.....	63

4.16	Faktor kerajinan guru kaunseling.....	65
4.17	Ukuran kecenderungan memusat dan ukuran serakan faktor kerajinan guru kaunseling.....	65
4.18	Faktor keikhlasan guru kaunseling.....	67
4.19	Ukuran kecenderungan memusat dan ukuran serakan faktor keikhlasan guru kaunseling.....	67
4.20	Faktor kesediaan guru kaunseling.....	69
4.21	Ukuran kecenderungan memusat dan ukuran serakan faktor kesediaan guru kaunseling.....	69

SENARAI RAJAH

Rajah		Halaman
1	Peratus Jantina Pelajar bagi Sekolah Menengah Sri Serdang, Sri Kembangan dan Seksyen 18	48
2	Peratus Bangsa Pelajar bagi Sekolah Menengah Sri Serdang, Sri Kembangan dan Seksyen 18	48
3	Peratus Agama Pelajar bagi Sekolah Menengah Sri Serdang, Sri Kembangan dan Seksyen 18	48
4	Peratus Umur Pelajar bagi Sekolah Menengah Sri Serdang, Sri Kembangan dan Seksyen 18	49
5	Peratus Pendapatan Bulanan Keluarga bagi Sekolah Menengah Sri Serdang, Sri Kembangan dan Seksyen 18	49

SINGKATAN PERKATAAN

ANOVA	Analysis of Variance
K	Kekerapan
M	Min
n	Bilangan
SD	Sisihan Piawai
SMSS	Sekolah Menengah Sri Serdang
SMSK	Sekolah Menengah Sri Kembangan
SMS18	Sekolah Menengah Seksyen 18
P	Kebarangkalian
Yg	Yang
%	Peratus

BAB I

PENGENALAN

Latar Belakang Kajian

Perkhidmatan bimbingan dan kaunseling untuk pelajar sekolah di Malaysia mula beroperasi sekitar tahun 1960an, dan memberi fokus utama kepada bimbingan kerjaya dan pelajaran (Kementerian Pendidikan Malaysia, 1984). Keadaan yang hampir sama berlaku di Amerika Syarikat, tetapi terjadi lebih awal iaitu di antara tahun 1900 hingga 1910 (Aubrey, 1977 & 1982). Perkhidmatan kaunseling di sana terus mengalami perubahan. Pada pertengahan tahun 1970an, kaunselor di Amerika Syarikat telah mula mendaftar sebagai kaunselor profesional yang mendapat lesen, berbanding dengan keadaan di Malaysia, di mana individu dibenar mendaftar sebagai kaunselor profesional setelah termaktubnya Akta Kaunselor pada tahun 1998 (hampir 25 tahun kemudian).

Daripada segi pengkhususan dalam kaunseling, pengamal kaunseling di Amerika Syarikat telah menyedari tentang kepentingan *kuasa keempat kaunseling* iaitu kepelbagaian budaya sebagai satu pendekatan yang generik dalam perhubungan kaunseling (Pedersen, 1991) dan relevan sebagai proses dalam kaunseling pelbagai budaya (Pedersen, 1988 & 1990; Ponterotto &

Casas, 1991; Sue & Sue, 1990). Seterusnya Wrenn (1985), pengkaji terawal dalam isu kepelbagaian budaya telah mengemukakan konsep *culturally encapsulated counselor*, iaitu kaunselor yang menawarkan perkhidmatan kaunseling dalam kepompomg budayanya sendiri. Kebanyakan kaunselor di Amerika Syarikat terdiri daripada mereka yang berketurunan Eropah dan terdapat kecenderungan kaunselor tersebut untuk mempunyai sikap perkauman dan etnosentrik terhadap klien daripada golongan minoriti (Matthews & Atkinson, 1997). Hal itu telah menyebabkan imej kaunseling terjejas. Semenjak itu, usaha dilakukan melalui kaunseling pelbagai budaya untuk peka terhadap budaya golongan minoriti. Namun, konsep budaya itu sendiri telah disempitkan iaitu lebih memberi penekanan kepada bangsa dan etnik.

Apabila konsep budaya telah diperluaskan (Pedersen, 1991) dan merangkumi pembolehubah etnografik (seperti bangsa, etnik, agama, bahasa), kesatuan (sama ada formal atau tidak formal), pembolehubah demografik (seperti tempat tinggal, jantina, umur), dan pembolehubah status (seperti ekonomi, sosial, pendidikan), maka konsep kepelbagaian budaya menjadi lebih luas kepada semua bentuk perhubungan kaunseling. Budaya yang merangkumi pembolehubah bangsa, etnik, agama (iaitu etnografik), jantina dan umur (iaitu demografik), dan pendidikan serta status perkahwinan (iaitu status), didapati mempunyai kaitan dengan perhubungan kaunseling.

Terdapat dapatan kajian yang menyokong hipotesis bahawa wujudnya

hubungan antara ciri kaunselor yang sensitif dari segi budaya dan mempunyai persamaan daripada segi etnik dengan perhubungan kaunselor. Matthews dan Atkinson (1997) melaporkan bagaimana golongan minoriti (daripada segi ras atau etnik) menamatkan perkhidmatan kesihatan mental secara pramasa atau kurang menggunakan perkhidmatan akibat daripada ketiadaan kaunselor yang sama etnik dengan mereka atau kaunselor tidak sensitif terhadap masalah mereka. Rusnani dan Lily Mastura (1991) pula melaporkan bahawa pelajar lebih selesa berjumpa dengan kaunselor yang sama agama dan jantina serta lebih yakin dan percaya dengan kaunselor yang sama agama dengan mereka dan lebih tua daripada mereka. Pelajar dikatakan lebih selesa berjumpa dengan kaunselor yang sama bangsa dengannya (Rusnani dan Lily Mastura, 1991).

Pelajar juga menyatakan bahawa mereka lebih yakin dan mempercayai kaunselor seetnik dengan mereka (Grant & Atkinson, 1997). Seterusnya, golongan minoriti didapati lebih menyukai kaunselor yang sama etnik dengan mereka. Kajian yang melibatkan pelajar dari keturunan Amerika-Afrika, Amerika-Asli, Amerika-Latin, dan Amerika-Filipina telah menunjukkan bahawa pelajar-pelajar tersebut lebih cenderung dari segi identifikasi etnik, dan bukannya *biculturalism* atau *mainstream identification* (Atkinson et al., 1990).

Selain itu, bangsa Amerika-Afrika secara konsisten lebih suka kepada kaunselor yang berbangsa Amerika-Afrika juga (Harrison (1975), Sattler (1977), dan Atkinson (1983). Begitu juga bangsa Amerika-Mexico yang

lebih menyukai kaunselor yang sama bangsa dengan mereka (Lopy & Lopez, 1991). Diad kaunseling yang melibatkan sama etnik dikaitkan dengan proses kaunseling dan penghasilan kaunseling yang lebih positif jika dibandingkan dengan diad yang tidak sama etnik (Atkinson & Lowe, 1995). Isu kepercayaan terhadap kaunselor pula mempunyai kaitan dengan perhubungan kaunseling. Terrel dan Terrel (1984) mendapati bahawa klien daripada ras kulit hitam yang tidak mempercayai kaunselor berkulit putih mengalami kadar penamatan kaunseling lebih awal daripada sepatutnya yang lebih tinggi berbanding dengan klien yang tidak mempercayai kaunselor berkulit hitam. Kaum kulit hitam yang tahap ketidakpercayaannya tinggi cenderung mempunyai harapan yang sedikit sahaja terhadap kaunseling, apabila dibantu oleh kaunselor berkulit putih (Watkins & Terrel, 1988).

Di samping itu, stail kaunseling etnik kaunselor dan kecekapan kaunselor mempunyai hubungan dengan tahap akulturasi pelajar Amerika-Asia (Gim, Atkinson & Kim, 1991) sewaktu pelajar menilai kecekapan kaunselor. Pelajar kolej yang mempunyai tahap akulturasi rendah secara konsisten memberikan nilai rendah terhadap kredibiliti kaunselor etnik Amerika-Eropah yang menunjukkan stail kaunseling tanpa prihatin dari segi budaya. Kredibiliti kaunselor merupakan isu penting dalam keberkesanan kaunseling bersama-sama kelompok klien yang terdiri daripada pelbagai budaya (Sue & Zane, 1987). Kaunselor dilihat sebagai sumber bantuan yang boleh dipercayai apabila klien mempunyai persepsi bahawa kaunselor adalah pakar dan penolong yang boleh diharapkan. Kredibiliti kaunselor boleh dipertingkatkan

melalui status yang berpunca daripada faktor umur, jantina, ijazah profesional, dan juga status pencapaian (status yang diperolehi daripada kemahiran seseorang).

Di samping itu, pandangan hidup (*worldview*) terhadap kaunselor di Malaysia, mengikut Sire (1976) ialah segala pegangan dan andaian seseorang itu tentang dunianya. Pandangan hidup merupakan pembolehubah kritikal yang boleh memudahkan mahupun menghalang proses kaunseling atau komunikasi (Abramowitz & Dokecki, 1977; Ibrahim, 1984, 1985; Ibrahim & Khan, 1987; Strupp, 1978; Sundberg, 1981). Ia juga boleh mempengaruhi tingkahlaku, matlamat individu (Sarason, 1984), dan boleh memberi kesan kepada perhubungan antara kaunselor dengan klien kerana pandangan hidup adalah berdasarkan budaya seseorang itu (Vandersluis, 1981). Maksudnya, pandangan hidup mempengaruhi sistem kepercayaan, cara menyelesaikan masalah, membuat keputusan, andaian, dan menangani konflik (Ibrahim, 1984). Secara langsung pandangan hidup memberi pengertian baru kepada kepelbagaian budaya.

Kajian ini merupakan satu cabaran untuk mengkaji persepsi pelajar hasil daripada penilaian mereka sendiri terhadap guru kaunseling. Penilaian ini adalah berlandaskan budaya masyarakat. Kesimpulannya, walaupun disiplin dan profesion kaunseling terlalu muda di Malaysia jika dibandingkan dengan pergerakan yang sama di Amerika Syarikat, namun isu kaunseling kepelbagaian budaya

maksud budaya dan kepelbagaian budaya dalam konteks yang lebih luas.

Pendekatan Teoritikal

Pendekatan yang digunakan dalam kajian pelbagai budaya ini ialah Pendekatan Silang Budaya (Sue, 1981). Pendekatan ini bertujuan untuk membaiki perhubungan dan saling faham-memahami antara guru kaunseling dengan klien yang berbeza budaya. Sue (1981) memberitahu bahawa pendekatan ini dapat mengharmonikan ciri-ciri budaya guru berkenaan dengan klien yang berbeza misalnya cara hidup, agama, jantina, dan usia.

Untuk menerapkan pendekatan ini dalam perhubungan kaunseling pelbagai budaya, guru kaunseling perlu mengenali empat elemen utama yang sering menimbulkan konflik dan mengancam sesi kaunseling yang melibatkan klien dari budaya-budaya tertentu. Unsur-unsur itu ialah kemahiran budaya guru kaunseling, identiti budaya, hubungan ketika sesi, dan aneka rintangan.

Dalam konteks kemahiran budaya seseorang guru kaunseling, Sue (1981) menegaskan bahawa guru kaunseling perlu peka kepada nilai budaya, sosial, bahasa, dan apa-apa pengalaman klien. Guru kaunseling juga diingatkan agar tidak mengamalkan pendekatan yang serupa untuk setiap klien yang berjumpa dengannya. Selain itu, mereka harus mempelajari dan mendalami budaya klien.

Daripada sudut identiti budaya pula, guru kaunseling perlu menerima hakikat bahawa setiap klien memiliki identiti budaya yang unik. Identiti budaya ini terbentuk hasil daripada pengaruh persekitaran dan pengaruh dalam diri klien itu sendiri. Menurut Sue lagi, pengaruh dalaman dan luaran ini telah menciptakan empat karektor individu iaitu asertif/pasif, marginal/pasif, asertif/asertif, dan pasif/agresif. Daripada aspek asertif/pasif, klien dilihat dapat mengurus dirinya dan boleh menerima kehadiran masyarakat dalam hidupnya. Daripada aspek marginal/pasif, klien dipercayai menilai dirinya berdasarkan *cermin* masyarakat dominan. Sementara itu, daripada aspek pasif/agresif, klien suka menyalahkan diri sendiri dan masyarakat. Pada aspek yang satu lagi, klien berasa serba salah dan keliru .

Guru kaunseling harus tahu karektor yang dimainkan oleh klien-klien yang datang berjumpa dengannya. Seterusnya, guru tersebut perlu menyesuaikan dirinya dengan karektor budaya klien. Sementara dari sudut yang lain iaitu perhubungan semasa sesi kaunseling, Sue mencadangkan agar guru kaunseling belajar mengambil hati klien dengan cara menunjukkan minat terhadap budaya klien. Klien akan mudah percaya dan bekerjasama dengan guru kaunseling yang tahu menjaga hatinya.

Akhir sekali guru kaunseling perlu bersedia menghadapi pelbagai halangan komunikasi yang tercetus dalam sesi. Keadaan ini pasti berlaku kerana pengaruh penguasaan bahasa dan makna yang berbeza oleh kedua-dua klien dan guru kaunseling. Apabila wujud ketidakfahaman dan